

5.0 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO e PROCEDURA DEI RECLAMI

5.1 VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio scolastico, data la sua valenza formativa e il carattere non impiegatizio di docenti e capi di istituto, non può essere misurato come quello di un qualsiasi ente amministrativo.

Per una sua valutazione occorrono indicatori di qualità, non direttamente individuabili in base a rapporti di causa-effetto, ma ricavati da analisi sistemiche e sistematiche dei risultati ottenuti e dei processi innescati per ottenerli.

Nel richiedere la valutazione ai genitori, la scuola si avvale di un **questionario**, la cui compilazione viene generalmente effettuata alla fine dell'anno scolastico, termine entro il quale il Collegio dei docenti sottopone all'attenzione del Consiglio d'istituto una relazione sull'attività formativa della scuola.

5.2 PROCEDURA DEI RECLAMI

I reclami possono essere espressi in forma orale, scritta, telefonica, via fax e devono contenere **generalità, indirizzo e reperibilità del proponente**. I reclami orali e telefonici debbono, successivamente, essere sottoscritti.

I reclami **anonimi non sono presi in considerazione**, se non circostanziati.

Il Dirigente Scolastico, dopo aver esperito ogni possibile indagine in merito, risponde sempre in forma scritta, con celerità e, comunque, non oltre quindici giorni, attivandosi per rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo.

Qualora il reclamo non sia di competenza del Capo d'istituto, al reclamante sono fornite indicazioni circa il corretto destinatario.

Annualmente il Dirigente Scolastico formula per il Consiglio d'Istituto una relazione analitica dei reclami e dei successivi provvedimenti, che viene inserita nella relazione generale del Consiglio sull'anno scolastico.